



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหาร โรงพยาบาลวังเจ้า อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐ โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๙-๓๐๖๒

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยไม่มีข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นายบรรพต ตราบัวแก้ว )

หัวหน้าเจ้าหน้าที่

( นายพิจารณ์ สารเสวก )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวังเจ้า ศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย โทร ๐ ๕๕๕๙ ๓๐๖๐

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังเจ้า

ด้วยโรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย เพื่อให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ในการนี้คณะกรรมการศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เกลี่ย ขอส่งสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางแสงดาว มณีปัญญา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทรพ  
สมน กุญชร 11/2/64 กิ่ง HR

255

## รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

การตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

### 1. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลวังเจ้า ได้แต่งตั้งมอบหมายหน่วยงานและคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เรื่องร้องเรียนใกล้เคียง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังเจ้าเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคีร์ศรีความเ็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้าง-  
ธรรมาภิบาล ในการบริหารงาน

### 2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลวังเจ้า มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดัน ในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาล วังเจ้า ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 คำสั่งโรงพยาบาลวังเจ้า ที่ ๑7 /2561 เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนใกล้เคียง โรงพยาบาลวังเจ้า

2.2 บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างสูงขึ้น ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาส 2 ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว			อยู่ระหว่างดำเนินการ		
	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ	ทั่วไป	บริการ	จัดซื้อ
ตุลาคม									
พฤศจิกายน									
ธันวาคม									
มกราคม									
กุมภาพันธ์	-	1	-	-	1	-	-	-	-
มีนาคม									
เมษายน									
พฤษภาคม									
มิถุนายน									
กรกฎาคม									
สิงหาคม									
กันยายน									
รวม	-	1	-	-	1	-	-	-	-

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการในปี 2564 ไตรมาส 2 มี 1 เรื่อง โดยช่องทางจากการเขียน

หย่อนตู้รับความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- พฤติกรรมบริการของผู้ช่วยเหลือคนไข้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

4.1 ข้อร้องเรียนด้านทั่วไป

- ไม่มีข้อร้องเรียน

4.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานตักเตือน รวมทั้งเน้นการปรับปรุงการใช้คำพูดของพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้

#### 4.3 ข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง (รวมการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

-ไม่มีข้อร้องเรียน

เลขที่ ๑/๒๔

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังเจ้า

๑.  ร้องเรียน  เสนอแนะ โดย .....
๒.  เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) .....
- หน่วยงาน ..... โทร .....
- บุคคลภายนอก ชื่อ-นามสกุล (เพื่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ) นายวิชาญ วิชาญ .....
- ที่อยู่ ..... โทร 065-4280568 .....
๓. วัน / เดือน / ปีที่ร้องเรียน / เสนอแนะ ๒๗ ก.พ. ๒๕๖๓ เวลา ..... น.
๔. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ  ด้วยตนเอง  ผ่านเว็บไซต์  โทรศัพท์  กล้องรับเรื่องร้องเรียน  ไปรษณีย์
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ  เจ้าหน้าที่ ชื่อ - นามสกุล นายวิชาญ วิชาญ .....
- หน่วยงาน โสตศอนาสิก .....
๖. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (เพื่อการแก้ไขปรับปรุง)
- ควบคุมการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ .....

## ๗. การดำเนินงานแก้ไข และป้องกัน

การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
- แจ้งให้แพทย์ประจำตัวรับ	<u>วิชาญ</u>	<u>๑ ๑๐.๖๔</u>
- ประสานผู้ร้องเรียน ให้แจ้งให้	<u>วิชาญ</u>	<u>๒ ๖.๖๔</u>
รับแจ้งให้ แจ้งให้		

## ๘. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ยังไม่ดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก .....

ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก .....

๙.

ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / เสนอแนะโดยวิธีการ .....

เมื่อวันที่ ๒๖.๓.๖๓ เวลา ๑๔.๓๓ .....

นายวิชาญ วิชาญ นายวิชาญ วิชาญ นายวิชาญ วิชาญ

แบบแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ต่อโรงพยาบาลวังเจ้า

วันที่ 27 เดือน ก.พ. พ.ศ. 64 (วันที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวังเจ้า)

เรื่อง / ปัญหาที่พบ

ไม่มีเจ้าหน้าที่

รายละเอียด

ผู้ร้องแจ้งตนไปพบจากไปเพราะ คนที่รับใช้เงินในโรงพยาบาลวังเจ้า  
ไม่จ่าย ผู้ร้องแจ้งต่อคนที่รับใช้เงินในโรงพยาบาลวังเจ้า  
ก็ไม่ได้ ก็นั่งรอ ที่รอแต่คนอื่นมาตัว ก็ต้องกินนอน แต่คนรับใช้  
จากตัว ผู้ร้อง หรือเจ้าหน้าที่มาตน หรืออีก ๑ คนในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง

ออกเงินให้เจ้าหน้าที่มาตน มีเงินส่วนนี้ไม่ครบทำงานก็มีเงิน

ลงชื่อ... จีรวิทย์ งาน

เบอร์โทรศัพท์... ๐๖๕-๔๒๘-๐๕๖๘

(โปรดส่งคืนที่ตู้รับแสดงความคิดเห็น)